

Klanttevredenheidsonderzoek

STODT

14-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van STODT vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				40%	40%
Accommodatie③				20%	10%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.

③ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van STODT geeft desgevraagd aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met het instituut. De keuze voor STODT wordt onder meer als volgt toegelicht: "Ze hebben goede en betaalbare opleidingen", "Ze bieden goede service en sluiten goed aan bij onze wensen", "Het is een regionaal kennis centrum en ze weten wat wij nodig hebben", "We hebben een vaste trainer die goed bevalt", "Zij zijn zeer van toegevoegde waarde voor mensen van hbo-niveau" en "Ze verstaan de taal van het spuitgieterswereldje." Anderen voegen ieder nog toe: "Voor de opleidingen die wij afnemen, zijn zij de enige aanbieder in Nederland" en "Er zijn maar weinigen die trainingen in de door ons gevraagde programmering kunnen bieden." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake is naar hun mening zorgvuldig en verloopt naar wens. In de regel wordt er zowel met de accountmanager als met de trainer gesproken.

Enkele reacties: “We gaan eerst met de contactpersoon om tafel. Later sluit er een trainer aan”, “Er wordt uitgebreid doorgevraagd naar wat wij willen” en “Ze luisteren goed naar onze wensen.” Enkelens voegen ieder nog toe: “We vragen steeds naar dezelfde trainers. Soms zijn die van onze voorkeur niet beschikbaar. Dan wordt er altijd wel een andere goede gevonden” en “We doen al 30 jaar zaken. Onze contactpersoon is inmiddels op de hoogte van onze wensen. Er hoeft niet uitgebreid meer gesproken te worden.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte staat, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is gedetailleerd genoeg en komt overeen met wat er in de intake is afgesproken. De opdrachtgever kan zijn wensen er goed in herkennen. Enkele reacties: “Het is een keurige offerte. De samenstelling van de training staat er heel precies in omschreven. Er is geen discussie meer over nodig” en “Het opleidingsprogramma komt doorgaans helemaal overeen met onze wensen. Bijschaven is niet nodig.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Het was niet helemaal duidelijk dat het lesmateriaal zou zijn toegespitst op het slijpen van gereedschap, in plaats van dat alle aspecten van het slijpen aan bod zouden komen.” De financiële kant van de zaak laat weinig ruimte voor misverstanden.

Uitvoering

Alle referenten kennen de uitvoering een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Ze zijn goed te spreken over de praktijkgerichtheid en het interactief gehalte van de opleidingen: “De leerlingen krijgen eerst de theorie en gaan dan de fabriek in om praktijkopdrachten te doen”, “De opleidingen zijn interactief zowel als praktijkgericht” en “De leerlingen moeten in vier of vijf minuten kunnen analyseren wat het probleem is en eventueel zelf een machine weer aan de gang helpen. Ze moeten tien knoppen kunnen bedienen. Daar wordt gericht naartoe gewerkt.” Ook het maatwerkgehalte is naar wens: “Ze luisteren naar wat wij vragen en proberen daarop in te spelen”, “De opleidingen worden inhoudelijk zoveel mogelijk aangepast, binnen de landelijke eisen voor het diploma” en “De deelnemers gaan in hun eigen omgeving aan de slag. Ze oefenen op onze eigen machines.” Ook individuele begeleiding en het werken aan individuele doelstellingen is aan de orde: “De docent begeleidt de leerlingen één op één aan de machine” en “De cursisten kunnen van tevoren aangeven waaraan ze behoefte hebben.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis en didactische en persoonlijke vaardigheden. Enkele reacties: “De deelnemers zijn heel enthousiast over de trainers. Ik heb tot nu toe geen negatieve reacties gehad”, “Het zijn mensen uit de praktijk. Ze zijn goed in het bijbrengen van kennis over allerlei zaken”, “Het zijn zowel vakmensen als goede docenten” en “De docent verstond zijn vakgebied goed. Het was een fijn persoon in de omgang. Hij wist de cursisten goed in te schatten.” Een referent voegt nog toe: “De mensen hebben allemaal een opleiding in de techniek maar weten nog niets van de praktijk. Ze komen in aanraking met allerlei termen en moeilijkheden. De docent speelt daar goed op in en kan het prima overbrengen.” Enkele referenten zetten ieder nog wel een kritische noot: “De kennis van de docenten van verspaanwerk sluit wat minder aan omdat ze meer verstand hebben van klein gereedschap terwijl wij groter sluitwerk doen”, “Het is op zich goed om verschillende docenten met verschillende stijlen te hebben, maar de één houdt de groep er beter bij dan de ander” en “De jongere docenten moeten het van hun kennis hebben. Het didactische is bij hen veel minder ontwikkeld. Wat wel goed aanslaat, is hun gebruik van moderne middelen zoals YouTube video’s.”

Trainingsmateriaal

Aan het trainingsmateriaal kennen allen die hun oordeel erover uitspreken een score 'vier' of 'vijf' toe. Het bestaat voornamelijk uit boeken, digitale lesstof en praktijkmateriaal. Het is goed geschikt als naslagwerk. Enkele referenten: "De boeken worden van tevoren geleverd. De hele lesstof zit erin. De trainer bespreekt het op een groot scherm", "Veel materiaal wordt digitaal aangeboden via de lesomgeving. Alles ziet er prima uit, ze hebben het goed voor elkaar" en "Naast de documentatie was er voldoende goed materiaal om werkstukken te maken." In veel gevallen is er sprake van maatwerk: "We gebruiken onze eigen apparatuur en informatie, en dit is verwerkt in de lesstof", "Alle lesmateriaal is op maat" en "Het materiaal is deels door ons aangeleverd en deels voor ons aangepast aan de Duitse auto-industrie." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Het is fijn dat er nu YouTube filmpjes worden gebruikt maar het kan beter. Wij willen graag e-learning. We gaan dit samen met nog vijf bedrijven aanpakken." Twee referenten geven op dit punt geen mening, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Omdat de opleidingen die binnen dit onderzoek vallen merendeels in-company plaatsvonden, kennen slechts drie van de tien referenten op dit onderdeel een score toe. Zij tonen zich (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van de accommodatie, de lesruimten en de voorzieningen.

Natraject

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het natraject. In de regel is er sprake van een test of praktijktoets, door STODT afgenomen. De voorbereiding en begeleiding voldoen ruimschoots aan de verwachtingen, evenals het slagingspercentage. Enkele reacties: "De leerlingen moeten een eindstuk maken dat wordt beoordeeld. De begeleiding is goed", "Bij voldoende aanwezigheid slagen de deelnemers meestal wel voor de toets. Soms missen ze een les en gaat het fout. Dan worden ze bijgepraat" en "Als leerlingen niet goed kunnen lezen, worden de vragen voorgelezen. Ze worden echt getoetst op kennis en kunde." Een referent voegt nog toe: "Als er onlogische vragen in het examen zitten, neemt de docent contact voor ons op met de externe exameninstantie." In de meeste gevallen krijgen de deelnemers een evaluatieformulier aangeboden en wordt er geëvalueerd met de opdrachtgever. Een referent: "Er wordt met regelmaat geëvalueerd, waarbij de zwakke en sterke punten van de cursisten besproken worden. De adviezen zijn goed." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, tonen de referenten zich positief: "We kunnen er goed mee uit de voeten", "Het is een goede start. In principe kunnen ze er mee aan de slag", "Het neemt de angst een beetje weg en brengt een stukje vertrouwen" en "De cursisten krijgen voldoende kennis en vaardigheden. Het is prima toepasbaar in de praktijk."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen bij negen van de tien referenten (zeer) tevreden reacties op; één referent kent een score 'drie' toe. Er is sprake van een vaste contactpersoon voor organisatorische en administratieve zaken. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid en de facturering. Hetzelfde geldt voor de flexibiliteit, de snelheid van handelen, de accuratesse en de klantvriendelijkheid: "Alles is strak geregeld. Ze reageren snel denken actief mee", "Ze zijn heel laagdrempelig. We komen weinig problemen tegen", "Ze zijn heel flexibel. Als er een keer iemand ziek is, wijzigen ze zonder morren de lestijden" en "Het loopt heel vlot en vloeiend. De facturen zijn in orde. Alles verloopt volgens afspraak. Er worden weinig fouten gemaakt en er is weinig discussie." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ik heb weleens meegemaakt dat een wisseling van de wacht op de backoffice wat onrust veroorzaakte."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. STODT verstuurt uitnodigingen, nieuwsbrieven en mailing. Het contact met de accountmanager is naar wens: "Eén telefoontje en ze komen direct in beweging", "We krijgen weleens uitnodigingen en hebben regelmatig telefonisch contact. Ze stellen ons goed op de hoogte van veranderingen", "Als er trainingen zijn die van ons van belang zijn, krijgen we een seintje, zodat we er op tijd op in kunnen springen", "We hebben met regelmaat overleg over studenten. Als er een diploma-uitreiking is, ontvangen we een uitnodiging. We krijgen bovendien trouw nieuwsbrieven met het opleidingsaanbod" en "De contactpersoon komt wekelijks langs om alle trainingen door te nemen en vragen te beantwoorden. Hij toont echt belangstelling. Alles is bespreekbaar."

Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele (zeer) tevreden reacties: “STODT is niet goedkoop, maar bij de concurrentie zijn de prijzen hoger”, “Het lijkt altijd wel duur, maar in principe zijn de leerlingen heel tevreden” en “Ik schuim niet de hele markt af dus ik ken niet alle prijzen, maar ze doen hun werk goed en het wordt gesubsidieerd.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “In verhouding tot het aantal uren dat ze erin stoppen, kost het teveel.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van STODT en de samenwerking met het instituut zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van STODT, wijzen zij in de eerste plaats op de kwaliteit van de docenten. Ze zeggen: “De kennis van de docent is waar alles om draait”, “De trainers hebben veel praktische ervaring en kunnen het goed overbrengen”, “De docenten spreken de taal van de streek. Ze zijn geaccrediteerd en up-to-date” en “Ze communiceren goed met de doelgroep van laaggeschoolden die nieuw zijn in het vak, maar kunnen ook met hooggeschoolden heel goed uit de voeten.” Verder geven zij aan: “Ze hebben heel veel specifieke technische kennis in huis. De mensen leren echt het vak. Iemand van 50 hoeft geen rekenen en taal meer te leren” en “Alles staat of valt met de trainer. Deze is prettig, deskundig en didactisch goed. Wat wil je nog meer?” Ook het maatwerkgehalte wordt als pluspunt aangemerkt. Een referent ter illustratie: “Ze snappen onze vraag en vullen die goed in.” Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn om de maatwerkopleidingen van STODT aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma②				70%	20%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie③				40%	50%
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent de accommodatie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor de meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van STODT geldt dat er sprake is van een langdurige samenwerking met het instituut. In een aantal gevallen worden er ook maatwerkopleidingen en andere diensten afgenomen. Enkele referenten zeggen ieder: "We doen al jaren zaken. STODT heeft hebben een breed scala aan opleidingen op fijn-mechanisch gebied die goed aansluiten", "Ze zijn een van de weinige aanbieders in de verspaningswereld", "Ze leveren nog kwalitatief goede technische opleidingen en doen ook maatwerk" en "Wij nemen bij hen ook assessments af om het niveau te meten en ze adviseren ons over verbeteringen." Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Dit verloopt over het geheel genomen vlot en naar wens. Een referent: "Er zijn meerdere instroommomenten per jaar. Er hoeft nooit lang gewacht te worden."

Men is goed te spreken over de adviezen over niveau en meest geschikte opleiding: “We melden onze kandidaten aan via de website of bij één van onze contactpersonen. We hebben overleg of het standaard of maatwerk wordt. Ook wordt gekeken wat een kandidaat aankan”, “De adviseur is bij ons langs geweest en heeft al onze wensen en mogelijkheden doorgesproken”, “Ze voeren een uitgebreid gesprek met de kandidaat zodat er een goed beeld ontstaat. We zijn altijd blij met hun oordeel” en “Als het niveau niet helemaal naar verwachting is, krijgen ze een toets en gaan ze zo nodig een voorschakeltraject in. Zo wordt ervoor gezorgd dat iedereen op hetzelfde niveau begint.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ze hebben onze kandidaat te hoog ingeschat. Hij trok het niet. Met een betere intake zouden we dit van tevoren hebben geweten.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt alle referenten die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Enkele reacties: “De inhoud van het programma klopt met hoe het er echt aan toegaat, en het is duidelijk”, “Het programma is heel gedetailleerd en compleet” en “Alle onderwerpen worden er in benoemd en helemaal uitgewerkt.” Een referent voegt nog toe: “We werken al zo lang samen dat ik het programma al niet meer doorlees, maar volgens de informatie die ik krijg van anderen geeft het programma een juist beeld van de opleidingen.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering voldoet geheel aan de verwachtingen. Er worden op dit punt uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. Een referent: “Ze houden zich precies aan de afspraken en wat er op welke dag wordt behandeld.” Men is tevreden over het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen. Hetzelfde geldt voor het inhoudelijk niveau en de balans tussen theorie en praktijk. Enkele reacties: “Het is praktijkgericht en interactief. Er wordt een goed evenwicht aangehouden tussen theorie en praktijk”, “Het is heel actueel en de deelnemers kunnen eigen casussen aandragen” en “Ik ben heel tevreden over het niveau en de ondersteuning. Ze kunnen in één jaar een opleiding doen die anders drie jaar duurt. Het zijn lange dagen maar toch weet men de aandacht goed vast te houden.” Er is voldoende aandacht voor de individuele leerling. Een referent: “Het is geen school en zo presenteren ze zich ook niet. De klasjes zijn heel individueel. Als ze merken dat het met een leerling niets wordt, dan geven ze dat aan en dan stopt het ook.”

Opleiders

Over de opleiders is men goed te spreken. Dit geldt zowel voor hun actuele kennis en hun praktijkervaring als voor hun didactische kwaliteiten: “De docenten zijn experts uit het bedrijfsleven. Ze zijn helemaal bij de tijd op het gebied van techniek”, “Het zijn vakbekwame mensen. Ze kunnen het didactisch goed aan”, “Ze brengen het met veel passie over”, “Ze zijn professioneel, geduldig en van hoog niveau” en “De docent kwam heel enthousiast over. Hij maakte op een prettig manier contact met de leerlingen om ze gemotiveerd en aan de gang te houden.” Een referent voegt nog toe: “Je kunt merken dat de docenten zich continu blijven bekwamen in de laatste ontwikkelingen en technieken.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. De lesstof wordt voornamelijk aangeboden in syllabi en in digitale vorm. De inhoud zowel als de uiterlijke presentatie zijn naar wens: “De lesstof zit in ordners. Het is wel fijn dat het allemaal op papier staat en dat je kunt bladeren”, “Het is kwalitatief goed lesmateriaal”, “Ze hebben het keurig voor elkaar met lesmappen ingedeeld in kwalificaties, zoals technisch lezen” en “Het meeste materiaal is digitaal. Het maakt een goede indruk. Het wordt per onderwerp aangeboden, dus de leerlingen weten precies waarmee ze bezig moeten.” Ook het praktijkmateriaal is naar wens. Een referent ter illustratie: “Ze hebben onze machines staan, dus het komt 100% overeen!”

Accommodatie

Alle referenten kennen de accommodatie een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. De bereikbaarheid, de catering en de praktijklokalen voldoen zonder meer aan de wensen: “Het is hier dichtbij. Ze hebben er alle machines. De lunch en het avondeten zijn goed verzorgd”, “Ik ben er nog nooit geweest, maar ik hoor er goede verhalen over”, “Ze hebben er spullen genoeg en alle ruimte” en “Het is een mooi nieuw pand. Ze hebben de modernste machines en ruime leslokalen. Het ziet er heel uitnodigend en keurig uit. Menige school zou jaloers op hen zijn.”

Natraject

Het natraject roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De opleidingen worden veelal afgerond met een examen. De examenvoorbereiding, de examinering en de communicatie tussen STODT en externe exameninstanties verlopen naar tevredenheid: "STODT bereidt de leerlingen goed voor op de examens", "STODT heeft korte lijntjes met het ROC. We hoeven niet lang te wachten op de uitslag en de diplomering", "De herexamens worden goed begeleid met onder andere bijlessen. Ze kijken puur naar de leerling zelf" en "STODT is gemachtigd als examiner, dus we krijgen heel snel de uitslag. De mensen slagen alleen als ze het kunnen en kennen. Daar wordt kritisch naar gekeken." Bij kortere cursussen is er sprake van een certificaat van deelname op basis van aanwezigheid. Met de deelnemers wordt geëvalueerd. Ook met de opdrachtgever is er, naast tussentijdse evaluaties, een eindevaluatie. Enkele reacties: "Er wordt altijd nagebeeld of we tevreden zijn" en "Als het niet goed gaat en een leerling moeite heeft, dan horen wij dat. Er wordt altijd met mij overlegd en meegedacht." Eén referent kent het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie. Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: "De slagingspercentages zijn uitstekend", "De mensen worden absoluut goed opgeleid", "Je ziet die jongens en meiden groeien", "Het is een totaalpakket. Ze zijn een stuk volwassener in hun werk", "Ze leren iedere week nieuwe dingen over hoe je de machine moet aanpakken. Ook wij leren nog via hen", "Ook uit de gerichte opleidingen over specifieke technische aspect en plukken we veel vruchten" en "De leerlingen krijgen niet alleen maar een certificaat. Er wordt hen ook echt iets meegegeven."

Organisatie en Administratie

Voor de organisatie en administratie geven alle referenten een score 'vier' of 'vijf'. Men prijst STODT om de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de snelheid van handelen, de accuratesse en de klantvriendelijkheid: "Alles is netjes in orde. De afhandeling gaat snel", "Je krijgt vlot antwoord. Ze houden zich goed aan de planning", "Als je belt, word je netjes te woord gestaan. Ze komen afspraken stipt na", "Op alles wordt snel gereageerd. Als je een vraag stelt, krijg je een bevestiging dat deze is binnengekomen en naar de juiste persoon verstuurd. Ze houden alles goed bij" en "Het is een vaste ploeg mensen met ieder specifieke taken, bijvoorbeeld het printen van cursusmateriaal en het verwerken van de certificaten. Iedereen wordt individueel gemaild of naam en geboortedatum er goed in staan. De certificaten worden in tweevoud gedrukt. Dit geeft wel aan hoe zorgvuldig en klantvriendelijk ze te werk gaan."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Ze ontvangen nieuwsbrieven en uitnodigingen, en komen STODT tegen op beurzen: "STODT verstuurt eens per jaar een cursusoverzicht, zowel digitaal als in folders", "Ik krijg regelmatig mailtjes van hen over interessante opleidingen" en "Ze zijn altijd aanwezig op beurzen en bij demoweken. Ze presenteren zich goed." In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon: "Er wordt per kwartaal contact opgenomen door de accountmanager", "De contactpersoon belt geregeld of er nog behoefte is en hoe het gaat met in de praktijk brengen van de geleerde stof", "We weten elkaar goed te vinden. Ondertussen is er contact op vriendschappelijke basis" en "Ze bellen regelmatig even hoe het gaat en wat er speelt. We zien hen echt als een partner."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score 'drie' gegeven. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het gebodene rechtvaardigt de prijs", "De prijs-kwaliteitverhouding is marktconform" en "Onze boekhouder schrok zich eerst wel een hoedje, maar ze doen in één jaar waar andere opleidingen twee jaar over doen." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Alles wordt duurder, dus ook opleidingen, maar dit is wel erg duur. Ook stuit het mij tegen de borst dat opleidingsaanbieders de prijzen verhogen zodra bedrijven subsidie kunnen krijgen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien alle referenten zijn over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van STODT. Eén iemand toont zich niet helemaal tevreden, om redenen toegelicht bij het onderdeel 'voortraject'. In samenvattende zin is men lovend over de kwaliteit van de trainers en de inhoud van de opleidingen: "De docenten zijn echte praktijkmensen. Ze zijn goed op de hoogte van de actualiteit", "Het zijn experts met een fantastische kennis van de materie. Ze weten deze goed te vertalen naar de opleidingsstof, met prima resultaat" en "Het zijn allemaal mensen uit het bedrijfsleven die weten wat er nodig is op de werkvloer." Ook het maatwerkgehalte roept positieve reacties op: "Ze denken mee over hoe de opleiding aangepast kan worden aan de behoeften", "STODT doet goed navraag naar de wensen van de klant en richt zich daarop, ook bij standaardopleidingen" en "Ze voegen de opleiding naar de producten van jouw bedrijf. Daardoor heeft het veel toegevoegde waarde." Verder voegt men nog toe: "De opleidingen zijn enorm praktijkgericht. Dat is in de techniek van groot belang", "Het is een professionele organisatie met goed zicht op wat de markt wil", "Ze weten heel waarover ze praten" en "Het gaat hen er niet alleen om mensen een certificaat te bezorgen, maar ze willen hen ook echt iets meegeven." Met uitzondering van de neutraal gestemde, tonen alle referenten zich desgevraagd genegen om de open opleidingen van STODT aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van voerde met STODT op 14-06-2023.

Algemeen

STODT verzorgt al 39 jaar technische bedrijfsopleidingen voor de maakindustrie, met name opleidingen over verspanen en meten. Het gaat om opleidingen met open inschrijving of maatwerkopleidingen. De ambitie is de maakindustrie mee te nemen in een kennistransitie. De opleidingen zijn kapitaalintensief door de benodigde apparatuur. STODT heeft vestigingen in Hengelo en Best waar zij opleidingsfaciliteiten bieden met de nieuwste machines. Dit wordt zeer gewaardeerd door de klanten. Door de kwalitatief hoogwaardige opleidingen die goed aansluiten bij de behoeften van de markt weten vele opdrachtgevers al jaren hun weg naar STODT te vinden.

Kwaliteit

STODT werkt vraaggestuurd, speelt in op de ontwikkelingen in de markt en blijft dan ook innoveren. Zo investeren zij in de nieuwste apparatuur. De ambitie is de maakindustrie de kennis van morgen te bieden. STODT gaat daarmee gelijk op met de topbedrijven loopt daarmee voor op de meeste andere bedrijven in de branche. Bij maatwerktrajecten traint STODT bij de klant zodat de medewerkers direct vertrouwd raken met de eigen apparatuur. Daarnaast willen klanten de medewerkers juist bij STODT de opleiding laten volgen omdat daar de nieuwste apparatuur beschikbaar is. STODT biedt kennis niet alleen aan via trainingsbijeenkomsten maar ook met digitale leermiddelen zoals video's, VR-brillen en e-learnings. Zo wordt bij een aantal trainingen een e-learning ingezet als introductie op een onderwerp. Deelnemers aan de betrokken opleiding doorlopen deze e-learning en sluiten deze af met een toets. Op die manier is het startniveau van de deelnemers gelijk. Ook zet STODT een e-learning in als het gaat om specifieke vakkennis voor een relatief kleine groep. De e-learnings worden onder andere aangeboden via oZone, het leerplatform voor technische bedrijven. De kwaliteit van de opleidingen wordt gemonitord door evaluaties van cursisten (ook tussentijds) en opdrachtgevers. Bovendien vraagt STODT de docenten in een evaluatie aan te geven of zij voldoende worden gefaciliteerd. STODT beschikt over deskundige trainers die door de cursisten worden genoemd om hun ervaring, vakmanschap en didactische kwaliteiten. Voor dit laatste biedt STODT een train-de-trainersopleiding. De trainers zijn specialisten uit het vakgebied werkzaam als zzp'er of in dienst van een bedrijf. Zo beschikken zij over de benodigde praktijkervaring. STODT heeft enkele trainers in dienst, die zorg dragen voor de kwaliteit en ontwikkeling in hun vakgebied. Om up-to-date te blijven, krijgen de trainers bijscholing. Nieuwe trainers worden eerst intern beoordeeld of zij voldoende kwaliteit kunnen bieden. Het Bedrijfsbureau draagt zorg voor de juiste match tussen de vragen van de klant en de docenten. Deelnemers die een training of opleiding hebben afgerond, ontvangen een STODT-certificaat. Dit is niet een bewijs van deelname. De deelnemers moeten minstens 80% van de opleiding hebben gevolgd én zij moeten de bijbehorende toets voldoende hebben gemaakt.

Continuïteit

STODT is klantgericht en commercieel en wil daarom vooroplopen in nieuwe technieken en thema's. Zo bieden zij ook trainingen in digitale vaardigheden en actuele technieken als 3D-tekenen. Bovendien zijn zij alert op thema's die worden aangedragen vanuit opleidingsfondsen of UWV. STODT werkt samen met ROC's. Dit biedt over en weer voordelen. Het kan voor scholen lastig zijn de kennis en de apparatuur op peil te houden. Zij doen dan een beroep op STODT. Na de coronaperiode is STODT weer gegroeid. Zij zoeken voortdurend naar nieuwe mogelijkheden in de markt om zo werknemers (verder) te ontwikkelen voor de maakindustrie. Op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is gegeven, acht Cedeo de continuïteit van STODT voldoende geborgd voor zowel opleidingen en cursussen met een open inschrijving als voor maatwerktrajecten.

Bedrijfsgerichtheid

STODT stelt zich proactief in de markt op door bedrijfsbezoeken, open dagen, kennisbijeenkomsten en workshops. De accountmanagers en productmanagers zijn de 'oren en ogen' van STODT in de markt. Zij zijn alert op de nieuwste ontwikkelingen zodat STODT hierop kan inspelen. Hierbij willen zij snel kunnen leveren. Een voorbeeld van een belangrijke ontwikkeling is de opkomst van het 3D-printen. Deze techniek concurreert met de verspaningstechniek. STODT onderzoekt in hoeverre zij zich moeten inzetten om mensen daarin op te leiden en zo de markt van dienst te zijn.

Een uitdaging is op dit moment de krapte op de arbeidsmarkt. STODT denkt daarin met de branche mee: hoe zorgen we ervoor dat leerlingen al vroeg in hun schoolcarrière enthousiast worden gemaakt voor de techniek? STODT ziet genoeg uitdagingen om te blijven groeien en de maatindustrie te blijven ondersteunen.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo